N°4, Octobre 2011

LES ENGAGEMENTS QUALITÉ
MARIANNE

EDITO

Un mot du directeur, sur le référentiel Marianne :

Notre établissement universitaire a le sens du service public. Il lui tient à cœur de le décliner concrètement en rendant un service de qualité à destination de tous ses publics. Notre engagement dans la labellisation MARIANNE relève d'abord d'une volonté de le mesurer et de l'entretenir.

En accord avec notre ministère de tutelle et en droite ligne de notre projet stratégique d'établissement sur la période 2011-2015, c'est un challenge dont nous avons fait une priorité.

Le Service Commun de Documentation a accepté de jouer le rôle d'un pilote dans la mise en œuvre de cette démarche. Les résultats qu'il a obtenus durant les travaux préparatoires à l'audit sont remarquables. Ils soulignent, si besoin est, la conscience professionnelle et l'engagement au quotidien des agents qui le font vivre.

Nous tenons à les remercier pour cette ouverture d'esprit dont ils ont su faire preuve en acceptant d'être les premiers à tenter la labellisation. Leurs usagers, étudiants, personnels enseignants et chercheurs, pourront bientôt constater les ajustements apportés par ce travail aux services qui leur sont rendus.

Merci à tous les personnels du SCD, avec une mention particulière à Mme Florence LUNARDI qui le dirige.

Hervé PINGAUD

Chut!
C'est l'actu de la BU

LE DEPLOIEMENT DU REFERENTIEL :

Le référentiel prévoit plusieurs axes qualité :

- **les horaires adaptés** :

Par le biais d'une enquête de satisfaction, nous avons évalué ce besoin et pris en considération l'expression de nos usagers. Nous avons par conséquent étendu les horaires.

- **courtoisie et clarté** : les personnels de la bibliothèque sont à votre disposition 50h/semaine et vous orientent dans vos recherches, vous forment à l'utilisation des ressources disponibles.

- **délais garantis :** répondre au téléphone avant la 5ème sonnerie, répondre au courriers sous 3 semaines et aux courriels avant 5 jours sont les engagements pris.

- **une écoute permanente** : le service a développé des services spécifiques (formations "à la carte", accueil spécifique des usagers à mobilité réduite, ou qui ont des difficultés de langue).

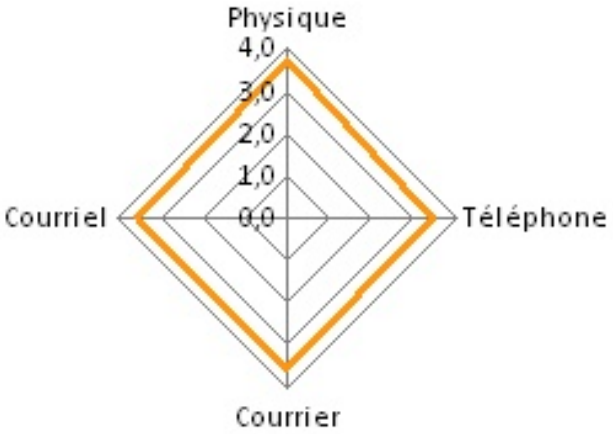
Dans le hall d'accueil de la bibliothèque, vous trouverez un boîte à idées qui vous permettra de vous exprimer, de donner votre avis sur la façon dont votre bibliothèque répond aux engagements fixés. Nous répondrons à vos remarques et suggestions dans un délai de 3 semaines maximum.

Merci de votre collaboration.

LES ENGAGEMENTS (affiches dans le hall d'accueil de votre bibliothèque)

LES ENGAGEMENTS QUALITÉ
MARIANNE
14 engagements pour vous rendre un meilleur service
Vous souhaitez des services plus disponibles : nous nous engageons à optimiser nos conditions d'accès en fonction de vos besoins
1 Nous menons régulièrement des enquêtes permettant de connaître vos attentes et d'adapter nos horaires d'ouverture.
2 Nous vous informons sur les conditions d'accès et d'accueil dans nos services, et de manière systématique lors de chaque changement.
3 Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge.
4 Nous facilitons l'accomplissement des démarches pour les personnes à mobilité réduite.
5 Nous accueillons de manière adaptée les personnes en difficulté.
Vous attendez un accueil plus attentif : nous nous engageons à vous recevoir avec courtoisie et efficacité
6 Nous vous accueillons avec courtoisie et nous vous donnons le nom de votre interlocuteur.
7 Nous facilitons la constitution de vos dossiers.
8 Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente.
Vous souhaitez un traitement rapide de vos demandes : nous nous engageons à vous répondre dans les délais annoncés
9 Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et courriels.
10 Nous traitons vos courriers dans un délai maximum de trois semaines.
11 Nous traitons vos courriels dans un délai maximum d'une semaine.
12 Nous prenons en charge vos appels téléphoniques en moins de cinq sonneries et nous les traitons.
Vous attendez que vos suggestions et réclamations soient mieux prises en compte : nous nous y engageons
13 Nous répondons dans un délai maximum de trois semaines à toutes vos suggestions et réclamations portant sur le respect de nos engagements.
Vous attendez plus d'écoute : nous nous engageons à vous solliciter pour progresser
14 Nous mesurons annuellement votre satisfaction et vous informons des résultats.
Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Pour en savoir plus :
www.modernisation.gouv.fr/marianne

NOS EVALUATIONS
Sur chacun des canaux.



Pour être labellisés, les établissements doivent avoir la note minimum de 3.
La BU d'Albi est à 3.52 moyenne sur les canaux accueil.

Chut!
C'est l'actu de la BU

EN ROUTE VERS LA LABELLISATION !

Répondre correctement à l'accueil ne suffit pas : il faut entrer dans une démarche d'amélioration continue (programmer des enquêtes régulièrement et communiquer aux usagers les résultats, continuer à s'autoévaluer au sein du service....)

Il nous reste à trouver des volontaires représentatifs des divers usagers (ils constitueront des panels utilisateurs qui seront interrogés lors d'enquêtes ou d'entretiens.) Ces panels nous permettront d'avoir une vision plus qualitative du taux de satisfaction des usagers.

Nous attendons donc des bénévoles pour constituer ces panels : manifestez-vous ! Tout le monde est bienvenu, quel que soit son statut et son niveau !

Et comment se passe la labellisation ?
L'objectif du Ministère est de déployer le référentiel dans les administrations avant la fin 2011.
La labellisation n'est pas une obligation : le CUFR a fait le choix d'opter pour cette reconnaissance, gage de qualité.

LABELLISATION : mode d'emploi

1- Constituter un dossier de candidature

ce dossier doit contenir une lettre d'engagement, un document décrivant la politique qualité du service, un organigramme, les fiches de synthèse des auto-évaluation, les plans d'actions, la liste des indicateurs suivis pendant 3 mois.

2- Phase d'enquêtes

dès que le dossier est recevable, le service entre dans une phase d'enquêtes mystères (3 semaines) et se voit confirmé la date de l'audit

3- Audit

la journée d'audit s'effectue par un organisme indépendant habilité

.

4- Rapport d'audit

après l'audit, le rapport est envoyé sous 15 jours. Une phase d'échanges et de propositions correctives peut suivre et faire l'objet d'un document complémentaire au rapport.

5- Labellisation

Le comité de délivrance du label se réunit et délivre la labellisation pour 3 ans.

Le déploiement terminé en fin d'année civile, nous visons la labellisation au premier trimestre 2012, le temps de constituer les dossiers et de récolter les indicateurs sur 3 mois.

Nous comptons sur nos usagers pour nous aider à mieux répondre aux attentes : merci de vos suggestions et remarques !